



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN**

**GESTIÓN DE COBRANZAS Y RENTABILIDAD DEL TRABAJADOR
DEL ÁREA DE BANCA MINORISTA DEL BANCO DE CRÉDITO
DEL PERÚ, AGENCIA LAMPA, 2016**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

AUTOR

JACQUELINE ROCÍO SOPLÍN HUARANGA

ASESOR

MG. JOSE LUIS FERNÁNDEZ DÁVILA VILLAFUERTE

LÍNEA DE INVESTIGACION

FINANZAS Y DERECHO CORPORATIVO

LIMA - PERÚ

2016

“La perseverancia es muy importante para el éxito. Y que si uno no se cansa de llamar a la puerta con el vigor y la paciencia necesarios, alguien le abrirá al final”

Longfellow

PÁGINA DEL JURADO

PRESIDENTE

SECRETARIO

VOCAL DEDICATORIA

Dedico la presente investigación a mis abuelitos Francisco Huaranga, Fortunata Huaynate, Manfredo Soplín (Q.E.P.D) y a mi abuelita Rosa Valdivia. Y a mis padres, familiares, profesores y amigos que me brindan su apoyo siempre con un espíritu ganador, fortaleciéndome como persona y profesional, asimismo son los que me impulsan lograr mis objetivos determinados.

AGRADECIMIENTO

En primer lugar agradezco a Dios, por ser mi fuente de fortaleza y darme la oportunidad de presentar un trabajo que cambiara mi futuro y me abrirá puertas a un mundo nuevo, un mundo profesional; los cuales vendrán con muchos retos que sabré sobrellevarlos de la mejor manera posible. Asimismo a mis padres Jacqueline Huaranga y Ángel Soplín, que siempre estuvieron allí apoyándome y alentándome en cada una de las aventuras que se avecinaba en cada ciclo académico y mantienen toda su ilusión en mi persona. A mis profesores que siempre se preocuparon por mi aprendizaje, que siempre supieron darme los consejos para ser gran una profesional.

Al equipo de investigación que siempre me tuvieron la paciencia, el apoyo y el tiempo para ayudarme a realizar de la mejor manera esta investigación.

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD

Yo Jacqueline Rocío Soplín Huaranga, con DNI N° 76855924, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela Académico Profesional de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se refleja en la presente tesis son referenciales.

En tal sentido asumo toda la responsabilidad que corresponde ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad Cesar Vallejo.

Lima, Diciembre del 2016.

JACQUELINE ROCIO SOPLIN HUARANGA

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la Tesis titulada **“GESTIÓN DE COBRANZAS Y RENTABILIDAD DEL TRABAJADOR DEL ÁREA DE BANCA MINORISTA DEL BANCO DE CRÉDITO DEL PERÚ, AGENCIA LAMPA, 2016”**, con la finalidad de determinar de qué manera la gestión de cobranza está relacionada directamente con la rentabilidad del trabajador dentro del Área Banca Minorista del Banco de Crédito del Perú von oficina principal en Cercado de Lima , Lampa; durante el año 2016, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

JACQUELINE ROCIO SOPLÍN HUARANGA

INDICE

CARÁTULA

PÁGINAS PRELIMINARES

Página del Jurado.....	iii
Dedicatoria.....	iv
Agradecimiento.....	v
Declaratoria de autenticidad.....	vi
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN.....	xi
ABSTRACT.....	xii

I. INTRODUCCION.....	1
1.1 Realidad Problemática.....	1
1.2 Trabajos Previos.....	4
1.3 Teorías Relacionadas al tema.....	8
1.4 Formulación del Problema.....	14
1.5 Justificación del Estudio.....	15
1.6 Hipótesis	16
1.7 Objetivo.....	17

II.	MÉTODO	
	2.1 Diseño de investigación.....	18
	2.2 Variables, Operacionalización.....	19
	2.3 Población y Muestra.....	21
	2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
	2.5 Métodos de análisis de datos.....	23
	2.6 Aspectos éticos.....	23
III.	RESULTADOS.....	24
IV.	DISCUSIÓN.....	35
V.	CONCLUSIONES.....	42
VI.	RECOMENDACIONES.....	44
VII.	REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	45

ANEXOS

1. Acta de aprobación de originalidad.....	47
2. Declaración de autoría.....	48
3. Matriz de consistencia.....	49
4. Tablas de consistencia variable 1: Gestión de cobranzas.....	51
5. Tablas de consistencia variable 2: Rentabilidad del trabajador.....	52
6. Cuestionario variable 1: Gestión de cobranzas.....	53
7. Cuestionario variable 2: Rentabilidad del trabajador.....	56
8. Reporte SPSS coeficiente de confiabilidad de Cronbach.....	59
9. Prueba piloto variable 1: Gestión de cobranzas.....	60
10. Prueba piloto variable 2: Rentabilidad del trabajador.....	61
11. Estadística de encuesta.....	62
12. Autorización de empresa.....	112
13. Informe de originalidad.....	113
14. Validación de instrumentos por expertos.....	118

RESUMEN

Gestión de Cobranzas y Rentabilidad del Trabajador del área de Banca Minorista del Banco de Crédito del Perú, agencia Lampa, 2016, es el título de la presente investigación, tuvo como objetivo principal mostrarse de acuerdo la relación de la Gestión de Cobranza y la Rentabilidad del Trabajador. Esta investigación tiene un diseño, de tipo no experimental transversal, correlacional. No experimental porque no es posible manipular las variables, los datos que se necesitaran para el desarrollo de la investigación, se obtendrá de los colaboradores que ocupan el Área de Banca Minorista del BCP dentro del tramo de cobranzas de 1-30 días, los cuales son 70 colaboradores en tomando a toda la población es decir de tipo censal; y de forma transversal ya que la recolección de datos se realizó en una sola ocasión.

El instrumento utilizado fue el cuestionario de tipo Nivel de Conocimiento que incluye 30 preguntas separadas por 4 dimensiones respectivas para cada variable. El software estadístico que se utilizó fue el SPSS V21, por el cual se aplicó el Alfa de Cronbach tuvimos una confiabilidad y una correlación de 0.684** Rho Spearman demostrando que la Gestión de Cobranza y la Rentabilidad del Trabajador, se relacionan significativamente, resultados con él se pueden realizar la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Palabras Claves: Gestión de Cobranzas; Rentabilidad del Trabajador, Procesos; Políticas; Procedimientos y Estrategias de Cobranza.

SUMMARY

Management of Retrievals and Profitability of the worker of the retail banking area of Banco de Crédito del Peru, Lampa office 2016, is the title of the present research, it took as a main target to show him in agreement the relation of the Management of Collection and the Profitability of the Worker. This research has a design, of transverse not experimental type correlation not experimental because it is not possible to manipulate the variables, the information that was needed for the development of the research, it will be obtained of the workers who occupy the Retail Banking area of the BCP inside the stretch of retrievals between 1-30 days, which ones are 70 workers in the whole population that is to say of required type; and of transverse form since the information compilation will be realized in only one occasion.

The used instrument was the questionnaire of type Level of Knowledge which includes 30 separated questions by 4 respective dimensions for every variable. The statistical software that was used was the SPSS V21, in which the Alpha of Cronbach was applied we had a very high reliability and an interrelation of 0.684** Rho demonstrating that the Management of retrievals and the Profitability of the Worker, are significantly related, turned out with him can be realized the discussion, conclusions and recommendations.

Keywords: Management of Retrievals; Profitability, Processes; Politics; Procedures and Strategies.